

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problems Mailbox.**

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平7-85164

(43) 公開日 平成7年(1995)3月31日

(51) Int.Cl. ⁸	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F 17/60				
13/00	3 5 1 E	7368-5B	G 0 6 F 15/ 21	Z
		8724-5L		

審査請求 未請求 請求項の数1 FD (全 8 頁)

(21) 出願番号 特願平5-253581

(22) 出願日 平成5年(1993)9月17日

(71) 出願人 593168086

株式会社ボーダレスヒューマンセンター
東京都中野区野方1丁目29番5号

(72) 発明者 谷口 正和

東京都中野区野方1丁目29番5号 株式会
社ボーダレスヒューマンセンター内

(72) 発明者 竹腰 幸夫

東京都中野区野方1丁目29番5号 株式会
社ボーダレスヒューマンセンター内

(72) 発明者 井出 一男

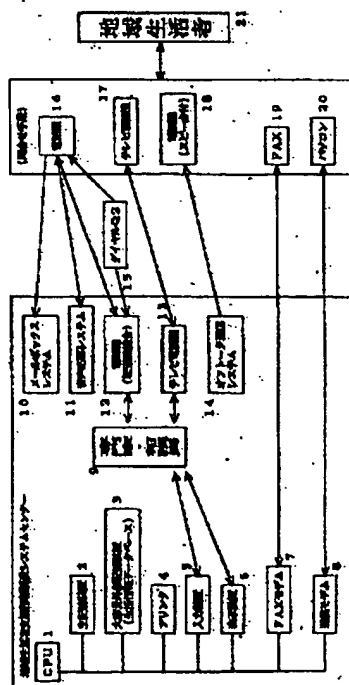
東京都中野区野方1丁目29番5号 株式会
社ボーダレスヒューマンセンター内

(54) 【発明の名称】 地域生活者支援情報提供システム

(57) 【要約】

【目的】 地域住民が必要とする日常生活に関する生活情報を、種々の情報伝達手段を活用し、地域において一元的に管理・提供するコンピュータシステム。

【構成】 外部記憶装置、表示装置、プリンタなどを含むコンピュータシステムと、電話手段と、テレビ電話手段と、音声自動応答手段と、電話転送手段と、オフワーク通信手段と、FAX通信手段と、コンピュータ通信手段と、これら通信手段を有効に活用し、情報処理を行うソフトウェアを構成する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】地域住民が必要とする生活情報をデータベース化できる大容量外部記憶装置、表示装置、プリンタ、キーボードなどを含むコンピュータシステムと、電話手段と、電話による問合せに音声で自動応答する手段と、電話の内容により指定した場所に電話を転送する手段と、電話回線の空き時間に音声で生活情報を提供する手段と、FAXモデムを介し自動的にFAXで生活情報を送受信する手段と、テレビ電話を介し生活情報を送受信する手段と、通信機能を介し電子メール機能・電子掲示板機能等により情報交換を行うコンピュータ通信手段を備え、前記生活情報には地域住民の心の悩み情報、地域気象情報、地域環境情報、感染症統計情報等が含まれており、前記コンピュータシステムが前記大容量外部記憶装置から読み出した情報を一覧表示する際、関連ある複数種の情報を読み出して、関連する情報に重み付け処理等を行い、その処理結果に基づき地域住民の生活満足度を地域分布のグラフとして表示する手段を有することを特徴とする地域生活者支援情報提供システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】本発明は、地域住民の日常生活に必要な生活情報を一元的に管理・提供するシステムに関するものであり、双方向による情報提供や情報提供の効果測定などのフィードバック情報が必要な分野に特に有効である。

【0002】

【従来の技術】地域住民が必要とする生活情報には様々な情報があり、現状ではそれらの情報を一元的に管理・提供しているシステムはない。例えば、病院・診療所などの医療施設の診療時間や診療科目について知りたければ、直接その医療施設に問い合わせなければならない状況であったり、また、ボランティア活動を行いたいと思った場合、どこに問い合わせたら良いか解らない部分が多く、結局、市町村の事務所へ問い合わせをしているのが現状である。この様に、知りたい情報の内容によって地域住民側が自分の知り得ている情報の範囲内で判断し問い合わせしなければならない状況になっており、地域の生活者とするれば、個人毎に生活情報の取得方法、取得した情報の信頼性に格差が出てしまい、地域の生活情報が誰でも等しく得られないことに対する不満が潜在的に生まれている。また、この様な生活者側が情報入手に神経を使わなければならない状況は大変不便であり、問い合わせをする頻度も少なくなる。また、新聞による折り込み情報も生活情報の提供手段であるが、一方通行型の情報提供手段であり、地域住民は新聞の折り込みが入ってくるのをひたすら待ち続けなければならない。知りたい時にすぐに知る手段がない状態である。この様な背景から、特定地域の生活者においては、いつでも、どこでも、自分の住む地域の生活情報を等しく入手できる手

段の実現が望まれている。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】本発明は、地域住民が生活情報に関し等しく誰もが知りたい情報を無料または情報の価値に応じた適正な料金で知ることが出来る手段を提供するものである。情報の内容によっては、一方通行型の問い合わせ方式で情報を提供することが効率的なものも有れば、テープによる音声応答ではなく、人間が地域住民の問い合わせに細かく対応しなければ適切な情報提供や満足感を持ってもらえない情報もある。また、対応する人間も、特定の分野の専門家が必要なのか、広く浅く何でも答えられる人間の方が適切なのかは、問い合わせ者の知りたい情報によって違ってくる。本発明では、これら心理面も考慮した各種の情報提供手段を具備し、地域住民からの問い合わせに多面的（人間による対応（専門家、相談員）、映像、FAX、自動音声応答、オフトーク通信、コンピュータ通信）に答えられるシステムを実現・提供するとともに、これら多面的な情報提供手段を用いることにより、他のメディアサービスにはない生活者に密着した、安心感、温もり、ときめき、ふれあいのあるヒューマンコミュニケーション機能（調査機能、意見・クレーム収集機能、相談機能、情報案内機能、緊急通報機能、等）を実現・提供するものである。

【0004】

【課題を解決するための手段】地域住民が必要とする生活情報をデータベース化できる大容量外部記憶装置、表示装置、プリンタ、キーボードなどを含むコンピュータシステムと、電話手段と、電話による問合せに音声で自動応答する手段と、電話の内容により指定した場所に電話を転送する手段と、電話回線の空き時間に音声で生活情報を提供する手段と、FAXモデムを介し自動的にFAXで生活情報を送受信する手段と、テレビ電話を介し生活情報を送受信する手段と、通信機能を介し電子メール機能・電子掲示板機能等により情報交換を行うコンピュータ通信手段と、生活情報を処理するソフトウェアを具備している地域生活者支援情報提供システムを提供する。

【0005】

【作用】

1. 地域住民が必要とする生活情報が一元的に管理される。2. 地域住民が必要とする生活情報が、生活者の指定する種々の情報伝達手段（電話、テレビ電話、FAX通信、オフトーク通信、音声応答、コンピュータ通信、等）で提供される。

【0006】3. 地域住民間の生活情報授受格差がなくなり、等しく生活情報サービスが受けられる。4. 従来、分散して情報管理されていたものが一元管理できるため、情報管理のための資源（人間、設備、管理経費）が有効利用できる。5. 双方向通信の活用により、地域生活者の各種のニーズ収集が可能となる。6. 生活者と

情報提供者との生活場面における情報の架け橋となる。
 7. 利便性が向上することにより、生活者は時間が創出できる。
 8. 生活者の行動を支援する共生社会のネットワークとなる。
 9. 地域への生活関連・予防情報の還元ができる。
 10. 全国を地域毎に分割（メッシュ化）し、それら地域情報を統合管理・提供することにより全国情報のネットワーク化が図れる。

【0007】

【実施例】本発明の実施例を図1に基づいて説明する。図1はその実施例を示した構成ブロック図である。図1において大容量外部記憶装置3には地域生活者が必要とする各種の生活情報（図2参照）がデータベース化（記憶・保存）されている。データベースへ入力する情報は、地域の自治体、企業、団体、個人等から地域生活者に提供したい情報を種々の媒体（オンライン通信、FAX通信、フロッピー、文書等）で入手し、その原始データをキーボード等の入力装置5により、大容量外部記憶装置3に一定のルールに従った形で登録・保存する。この際、CPU1、主記憶装置2及びデータベース管理ソフトウェアを介して情報は処理され、データベースとして管理される。また、データの新規登録、更新、削除などを行ったときは、プリンタ4からデータ管理表が出力され、いつ、誰が、どのデータを登録・修正等行ったかが履歴情報としてデータ管理者にわかるようになっていく。こうしたデータベース化された情報を提供する手段は複数の手段を持っており、情報提供の内容や生活者が知りたい情報によって使用する手段が選択できる。順次各手段を利用した実施例について説明する。初めに、一般的な電話機を利用する場合の例である。地域生活者21は地域生活者支援情報提供システムセンターへ電話機16により電話をかける。すると、センター側では相談員9が電話機13により最初に電話に出て、電話をかけてきた地域生活者が必要としている情報を、会話の中で判断し選択する。地域生活者が望む情報が音声応答システム11で提供できるものであれば、相談員9は「テープでご案内します」といって処理を音声応答システム11に切り替え、地域生活者21はテープによって知りたい情報を聞くことができる。こうすることによって、相談員9は次の問い合わせをしていく地域生活者21の電話に対応できます。もちろん、相談員9が対応できる内容であれば相談員9が即時に対応する。また、地域生活者21は問い合わせ情報の内容によっては相談員9へ電話するのではなく、直接音声応答システム11に問い合わせすることもできる。さらに、専門家9に対応してもらう必要がある専門的な問い合わせに関しては、相談員9は専門家に電話を転送する。この相談員・専門家9が電話問い合わせに対応するための支援手段として、表示装置6を介して、大容量外部記憶装置3の生活情報データベースを検索し、その検索結果を基に地域生活者21に適切な情報を提供することが出来る。この電話による

問い合わせの場合、問い合わせる情報が無料でない場合にはダイヤルQ2サービス15を介し地域生活者21に情報料を負担してもらう方式も機能として有する。ここで重要なのは、地域生活者21が生活情報に関する何を何か聞きたくなった場合、まずセンター（相談員も含む）に電話すれば、情報提供が得られるとともに適切な対応をしてもらえるという環境を実現・提供することであり、「地域生活者支援情報提供システムセンターに電話すれば生活情報は何でも知ることができる」という環境づくりである。電話を使い地域生活者21の意見（不平、不満、希望、要望など）を収集する手段としてメールボックスシステム10も活用する。メールボックスシステム10に電話をし、自分の言いたいことを言ったり、他の人がどんな意見を持っているか等を知ることができ、地域生活者相互のコミュニケーション機能として活用できる。次にテレビ電話機17による手段がある。音声だけでは分かりにくい情報提供・交換については、このテレビ電話機17が有効である。ショッピングしたい店舗の場所などを映像や図面で教えたり、在宅で療養中の老人の状態を映像で確認したりするといった活用である。次にオプティック通信システム14手段による情報提供は、毎日の放送予定表に従い、地域に密着した情報を電話回線の空き時間を利用して提供するものであり、作業をしながらでも気軽に聞くことができる点に特徴がある。さらに、地震・津波警報などの緊急連絡が発生した場合には、すぐにその情報を地域生活者21に提供できる。FAX19の活用に関しては、地域生活者21が電話機16にて情報の問い合わせを行い、口頭により、ある程度の情報を受けたが、より詳しい情報を知りたい場合等に、FAX19でその詳細情報の提供を受けるといったものである。また、情報提供者（自治体、企業など）は提供情報の原始データを毎日センターに登録する必要がある場合にも、このFAX19を利用し、センターへ更新情報を送ることができる。つぎにコンピュータ通信の活用であるが、自宅にパソコンなどを所有している人や企業で使用している人が、地域の生活情報データベースから直接自分の必要な情報を検索したい場合には、自宅や会社のパソコン20でセンターの生活情報データベースをアクセスし、情報検索することができる。また、友人・知人に連絡を取りたい場合などには、センターの電子メール機能を使うことが出来る。さらにイベント案内などはセンターの電子掲示板機能を使うことにより、地域生活者21の多くの人に知らせることができる。センターのデータベース3を直接検索する場合には、当然のことながらパスワードの付与によって、データセキュリティのチェックを行う。この様に、地域生活者21に対し、種々の情報提供手段を有する地域生活者支援情報提供システムである。

【0008】

【効果】

1. 地域生活者は知りたい情報によって自分でどこに問い合わせをしたら良いかを判断する必要はなく、このセンターへ問い合わせることにより一元的に必要な情報を入手できる（不安の解消、安心感の増大）。2. 地域生活者は個人毎に入手する情報の内容の質・満足度がバラバラであったものが、このシステムを使用する事により、地域の生活情報の入手方法および内容の質・満足度に格差がなくなる（知識、知恵、洗練された情報の享受）。3. 地域生活者が所有する身近な電話機による情報入手が主体であり、気軽に使用できる（利便性と時間の創出）。4. 従来、情報提供者側で各々設置していた担当者が、このシステムの実現により削減でき、運営資源の共有・有効利用が行える。5. 双方向通信により、地域生活者のニーズ収集・分析が可能となり、情報提供者（自治体、企業など）は住民のクレーム等に対する即時対応ができると共に、住民のサービス向上、商品マーケティング、新商品開発にその情報が反映できる。6. 地域生活者は本システムにより自己表現、地域社会への参画ができる。7. 自治体は本システムの利用により、地域の民間企業・団体と共生できるとともに、総合的に地域のヒューマンコミュニケーション機能が提供でき、豊かさ、ゆとりのある地域振興、地域活性化が行える。8. 地域の民間企業・団体は、本システムに参画することにより、地域社会へ貢献でき、企業イメージの向上が図れる。

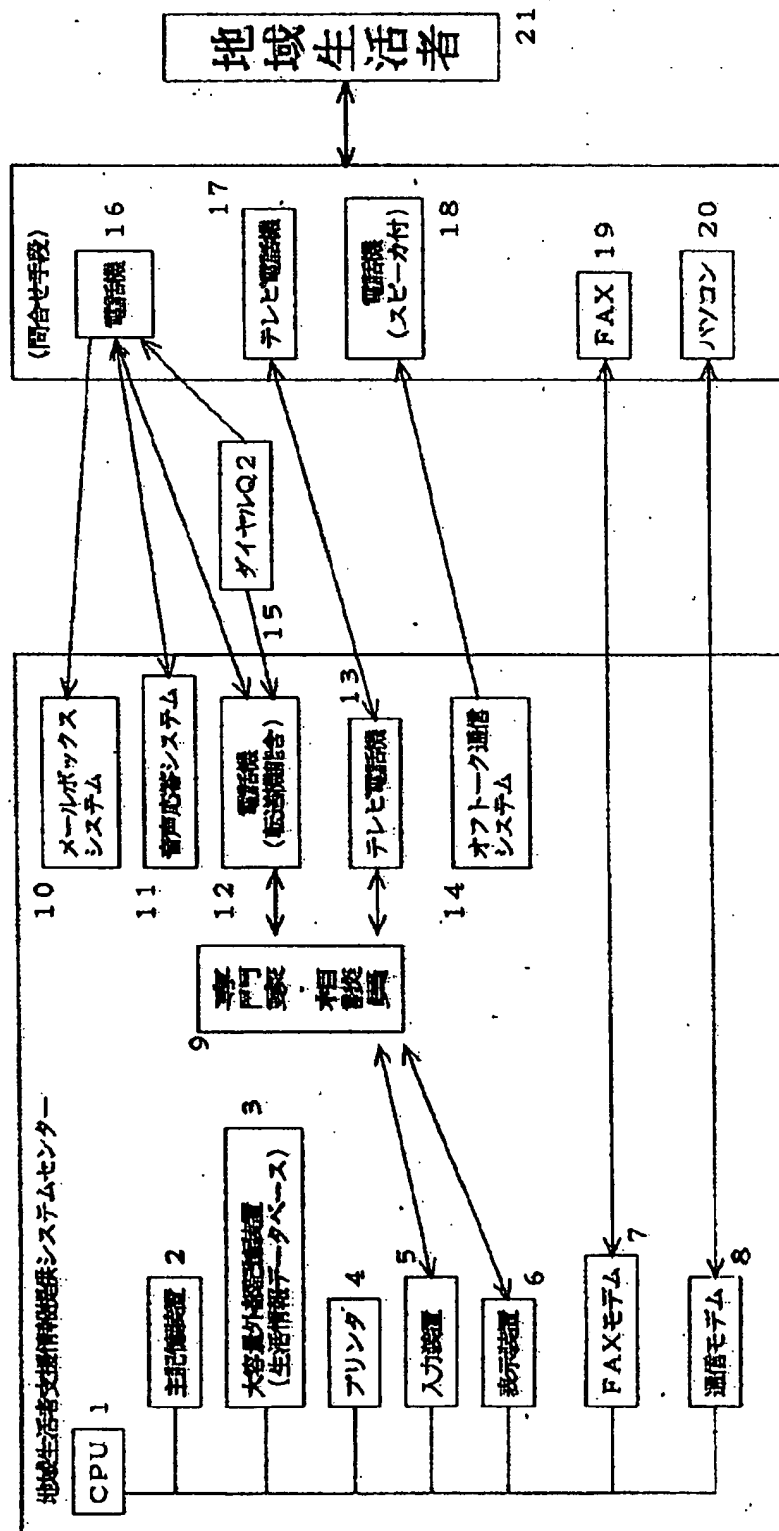
【0009】

【図面の簡単な説明】

- 【図1】 本発明の1実施例を示した構成ブロック図
 【図2】 本発明で対象とする生活情報の具体的内容例
 【図3】 本発明のシステム運用イメージ図
 【図4】 本発明の情報を主体としたシステム概念図
 【符号の説明】

1. CPU
2. 主記憶装置
3. 大容量外部記憶装置
4. プリンタ
5. 入力装置
6. 表示装置
7. FAXモデム
8. 通信モデム
9. 専門家・相談員
10. メールボックスシステム
11. 音声応答システム
12. センター側電話機
13. センター側テレビ電話機
14. オフトーク通信システム
15. ダイヤルQ2
16. 生活者側電話機
17. 生活者側テレビ電話機
18. スピーカ付電話機
19. FAX
20. パソコン
21. 地域生活者

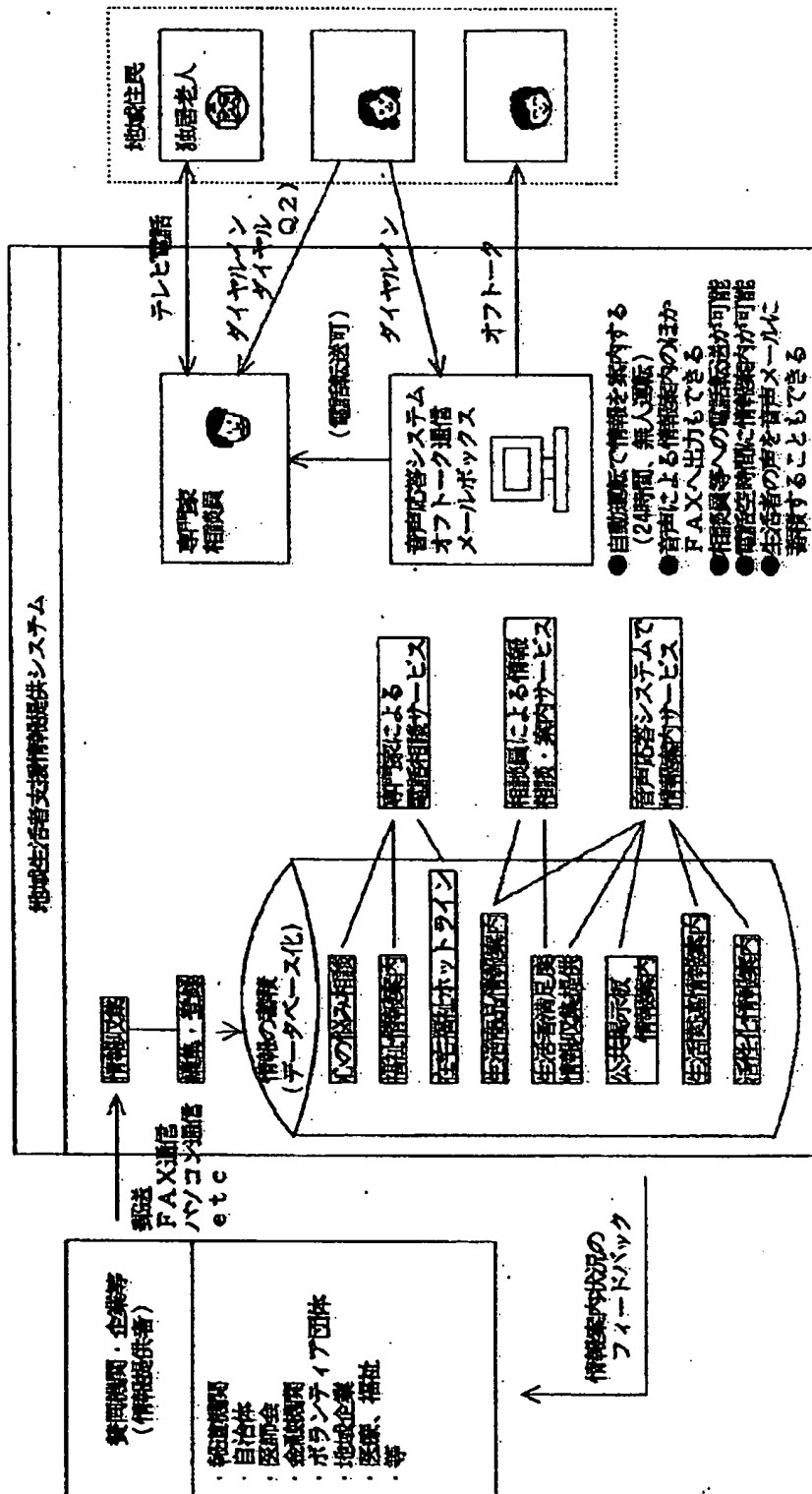
【図1】



【図2】

サービス項目	情報項目	具体的内容例
1. 心の悩み相談情報	1) 医療相談110番	疾病、感染症、エイズ、医療機関案内
	2) 育児相談	育児方法、育児支援、乳幼児疾病の相談
	3) 心理カウンセリング	個人、家庭、企業、地域での悩み相談
	4) ペット相談	疾病予防、ペットサービス案内
	5) 美容相談、運勢案内	美容に関する悩み解決、運勢情報
2. 公共施設振替情報案内 (自治体における 住民への情報周知)	1) 清掃情報	ゴミ収集日、分別法、ゴミ処理情報
	2) 道路建設・補修情報	工事中の場所、迂回道路情報
	3) 医療情報	休日・急患時案内、感染症対策情報
	4) 気象・環境情報	地場の気象・環境情報
	5) 消防・警察情報	事故対応情報、防災注意情報
3. 生活商品情報案内	1) 自然・安全食品情報	自然食品・安全食品の商品情報案内
	2) 店舗情報	地域の店舗案内(取扱商品、付帯設備等)
	3) 新商品情報	新商品案内(購入方法、特徴、価格)
	4) カatalog情報	商品カatalog情報案内、全国展開情報
	5) 新商品ニーズ調査	生活者ニーズの把握と新商品企画情報
4. 生活者満足度 情報収集・提供 (顧客満足度の 情報収集分析)	1) 企業クレーム情報	生活者から企業に対する不満・改善要望
	2) 商品クレーム情報	生活者から商品に対する不満・改善要望
	3) 生活者声のボックス	日常生活場面での不満、意見情報
	4) 生活者ニーズ情報	地域生活における要望、希望情報
	5) アンケート情報	情報システムを活用したアンケート調査
5. 生活関連情報案内	1) 特売(バーゲン)情報	今日、明日、週末の特売情報案内
	2) 贈答品情報	贈答品、記念品等の選択・特売情報
	3) シルバーコーナー情報	高齢者に特化した各種情報案内
	4) 求人案内情報	アルバイト、パート、派遣情報案内
	5) 知恵者の声	生活の知恵・ノウハウに関する情報交換
6. 活性化情報案内	1) シルバーサークル情報	シニア・シルバー向けサークル活動案内
	2) シルバー特長情報	特技・資格を持つシルバー人材の案内
	3) 学習塾・生涯学習情報	生涯学習案内、講座案内等
	4) イベント案内	地域内イベント情報(文化、スポーツ等)
	5) シルバー旅行案内	シニア・シルバー向けの各種旅行情報
7. 福祉情報案内	1) 在宅介護用品情報	在宅介護用品に関する情報提供
	2) 福祉・介護用品の介案内	用具・用品のリサイクル情報の提供
	3) 福祉施設情報案内	福祉施設の利用情報の提供
	4) ホームメンテナンス情報	高齢者宅のリフォーム情報の提供
	5) ボランティア情報	地域ボランティア活動に関する情報提供
8. 在宅福祉ホットライン	1) 緊急通報システム	独居老人への緊急時支援の情報提供
	2) お天気コールシステム	定期的な声のかけ、健康化防止対策
	3) 身寄りとの連絡システム	独居老人への定期的な身寄りへの状況連絡
	4) ドクターホットライン	高齢者と家族との情報交換
	5) 防犯室	緊急による通報の要請者へのおしよべり相談

【圖 3】



【図4】

